



Universidade Federal do Rio de Janeiro
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas
Faculdade de Administração e Ciências Contábeis
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação



AUGUSTO RODRIGUES MACEDO

Circulação informatizada: um estudo de caso

Rio de Janeiro
2016

AUGUSTO RODRIGUES MACEDO

Circulação informatizada: um estudo de caso

Trabalho de conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação (CBG/FACC), da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito para obtenção do Grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador (a): Professora Dra. Maria Irene da Fonseca e Sá

Rio de Janeiro
2016

M141c Macedo, Augusto Rodrigues.
Circulação informatizada/ Augusto Rodrigues Macedo.- Rio
de Janeiro, 2016.

37f.

...

Orientadora: Maria Irene da Fonseca e Sá

Projeto Final I (Graduação em Biblioteconomia)-Curso de
Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação, Universidade
Federal do Rio de Janeiro.

1. Circulação informatizada. 2. Bibliotecas Universitárias. I. Maria Irene
da Fonseca e Sá. II. UFRJ. III. Título.

CDD 027.7

AUGUSTO RODRIGUES MACEDO

Circulação informatizada: um estudo de caso

Trabalho de conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação (CBG/FACC), da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito para obtenção do Grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador (a): Professora Dra. Maria Irene da Fonseca e Sá

Aprovada em ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA:

Orientadora: Professora Maria Irene da Fonseca e Sá– UFRJ Doutora em Ciência da Informação pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT / UFRJ)

Convidada: Professora. Cássia Costa Rocha Daniel de Deus – UFRJ Mestre em Ciência da Informação pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT / UFRJ)

Convidado: Professor: Robson dos Santos Costa – UFRJ Mestre em Programa de Pós-Graduação em Memória Social (UNIRIO)

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por estar vivo e pela Luz que orienta os meus passos, para eu poder trilhar os meus caminhos e a jornada, e escrever a minha história de vida e me ajudar nas minhas escolhas, nas horas felizes e nas horas tristes.

À minha mãe Angela pela minha existência e minha vida, pela dedicação total e exclusiva, pelo apoio, carinho e sabedoria e além de tudo paciência que teve quando eu precisei e pela educação que foi concedida para eu poder dizer o meu muito OBRIGADO! Mãe eu te amo muito e gosto muito de você!

Ao meu irmão Paulo César pela forcinha que me deu para me livrar dos apertos que passei durante todo o tempo que eu passei na faculdade e também com apoio, incentivo, motivação e conselhos que foram úteis para eu continuar alcançando os meus objetivos. Te amo muito, Obrigado!

Às minhas colegas Débora e Veronica pelo apoio que me foi dado e pela ajuda na elaboração deste trabalho e por tudo que vocês me ajudaram ao longo dos 4 (quatro) anos que fiquei com vocês e nas dificuldades que eu passei ao longo do tempo.

Agradeço a Deus pela minha turma (CBG 2010.2), vocês são protagonistas do meu coração e do meu sucesso.

À minha querida orientadora e doutora Maria Irene Sá pela força que você me dá e pela sua sabedoria para me orientar para que corra bem o processo de desenvolvimento do meu trabalho.

Agradeço ao corpo docente pelos ensinamentos, conhecimentos e a transmissão da sabedoria que foi repassada para eu ter êxito no meu aprendizado.

Agradeço à Universidade Federal do Rio de Janeiro pelo auxílio e pelo suporte que me foi dado para possibilitar à minha permanência na universidade ao longo dos 4 (quatro) anos que passei nesta universidade para que eu possa dar continuidade nos meus estudos.

“Eu pedi Força a Deus me deu dificuldades para me fazer forte. Eu pedi Sabedoria e Deus me deu problemas para resolver. Eu pedi Prosperidade e Deus me deu Cérebro e Músculos para trabalhar. Eu pedi coragem e Deus me deu perigo para superar. Eu pedi Amor e Deus me deu pessoas com problemas para ajudar. Eu pedi favores e Deus me deu Oportunidades. Eu não recebi nada do que pedi, mas eu recebi tudo de que Precisava.” (autor desconhecido).

RESUMO

A principal função do serviço de circulação é promover, através da disponibilização de recursos informacionais, o acesso dos usuários às informações que necessitam. O serviço de circulação agrega as operações de consulta, empréstimo, devolução, reserva e renovação de materiais das bibliotecas, podendo variar de acordo com o objetivo da Unidade de Informação. Este trabalho teve como foco expor as questões que dizem respeito à informatização dos serviços de circulação em Bibliotecas Universitárias e suas funcionalidades para o usuário. Este estudo avaliou o uso dos serviços de circulação e suas características e a modelagem de processos. Investigou as técnicas e ferramentas utilizadas no processo. Na metodologia foi aplicado questionários para 10 (dez) bibliotecas componentes do SIBI-UFRJ.

Palavras-chave: Bibliotecas Universitárias. Circulação Informatizada. Modelagem de Processos.

ABSTRACT

The mainly function of Computerized Circulation is promoted, through the provision of Informational Resources for User access the information they need. It adds the operations of consulting, Loan, return, reserve and Library materials Renewal, according to the Purpose of Information Unit. This work has had its focus on exposing how issues concerning the computerization of Libraries in Circulation Services and its work for Users. This study evaluated the use of Computerized Circulation, Its Characteristics as well as Process Modeling. This work also investigated the techniques and tools used in the process. The methodology was applied Questionnaires to ten (10) Libraries of SIBI-UFRJ components.

Keywords: University Libraries. Computerized Circulation. Process Modeling.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Conhecimento dos serviços	27
Gráfico 2- Termos técnicos	28
Gráfico 3- Treinamento de funcionários	28
Gráfico 4- Processo de circulação	29
Gráfico 5- Circulação informatizada	30
Gráfico 6- Circulação informatizada x usuários	30
Gráfico 7-Serviços oferecidos da circulação informatizada	31
Gráfico 8- Circulação à distância x Novas TIC	32
Gráfico 9- Informatização x evolução tecnológica	33

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Aplicação de questionários25

Tabela 2- Avaliação do tempo de carreira25

LISTA DE SIGLAS

ALEPH	<i>Automated Library Expandable Program</i>
CCMN	Centro de Ciências Matemáticas e da Natureza
CCN	Catálogo Coletivo Nacional
CCS	Centro de Ciências da Saúde
COMUT	Serviço de Comutação Bibliográfica
CT	Centro de Tecnologia
EEB	Empréstimo entre Bibliotecas
IBBD	Instituto Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
LC	<i>Library of Congress</i>
MARC	<i>Machine Readable Cataloguing</i>
MEC	Ministério da Educação
NCE	Núcleo de Computação Eletrônica
SRI	Sistema de Recuperação da Informação
OPACs	<i>Online Public Access Cataloguing</i>
SIBI -UFRJ	Sistema de Bibliotecas e Informação
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 JUSTIFICATIVA	11
3 OBJETIVOS	12
3.1 OBJETIVO GERAL	12
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
4 REFERENCIAL TEÓRICO	13
4.1 INFORMATIZAÇÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	13
4.2 SERVIÇOS DE CIRCULAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	17
4.2.1 Programa de Comutação Bibliográfica (Comut)	18
4.2.2 Catálogo Coletivo Nacional (CCN)	18
4.2.3 Empréstimo entre bibliotecas	19
4.3 POLÍTICAS DE CIRCULAÇÃO	19
4.4 ANÁLISE E MODELAGEM DE PROCESSOS	21
5 METODOLOGIA	23
6 RESULTADOS	24
6.1 CARACTERÍSTICAS DAS BIBLIOTECAS ESTUDADAS	24
6.2 CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO CIRCULAÇÃO	29
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
REFERÊNCIAS	35
APÊNDICE A	37

1 INTRODUÇÃO

Diante do cenário atual, do período histórico, científico e tecnológico que vivenciamos, as bibliotecas continuam mantendo o status e a qualidade de instituição que faz o gerenciamento da informação existente na sociedade e atende a necessidade do homem pelo conhecimento.

De acordo com o dicionário Aurélio, a palavra biblioteca é conceituada como uma “coleção pública e privada de livros e documentos congêneres para estudo, pesquisa, leitura e consulta, edifício, estabelecimento, local e recinto público e privado onde é instalada e mobiliário onde guarda e organiza os livros e os documentos” (FERREIRA, 2000, p.97).

Em se tratando de bibliotecas universitárias, estas, de fato, oferecem uma gama de informações indispensáveis para a disseminação, transmissão e divulgação do conhecimento acadêmico, científico, tecnológico e também as informações de cunho cultural e artístico. Portanto, as bibliotecas universitárias tem a missão de servir como uma ponte entre o conhecimento e o homem, trabalhando com um público diferenciado.

[...] as bibliotecas universitárias possuem um caráter diferenciado em relação aos demais tipos de bibliotecas, que funciona como um centro de compartilhamento de informação e conhecimento, são tradicionalmente conceituadas como as bibliotecas das instituições de ensino superior, cujo objetivo é fornecer e entregar as informações necessárias para toda a comunidade acadêmica nos processos de desempenho de suas atividades de ensino pesquisa e extensão. Portanto, deve ser um recinto e um local dinâmico e de alta interação entre discentes, docentes, pesquisadores e técnicos administrativos da instituição. (BOTELHO, 2013, p. 716)

Assim, as bibliotecas universitárias implementam as políticas de circulação definidas pela biblioteca para a circulação.

A biblioteca universitária tem essencial importância na vida acadêmica atual, pois ela é responsável pela, gestão das informações e dos materiais que registram o conhecimento de áreas afins, de maneira que o bibliotecário possa atender de modo eficiente os usuários [...]. Para que isto aconteça, este profissional da informação precisa estar atualizado sobre seu ambiente de trabalho e maneiras de interação que melhor se adéqua ao interesse do cliente/usuário. (OLIVEIRA; CASTRO, 2013, p.3)

Tendo estes conceitos como base, ao longo do trabalho os utilizaremos para o estudo de caso sobre como funciona o processo da informatização dos serviços de circulação em bibliotecas universitárias. O problema que norteia o desenvolvimento deste trabalho é: As Bibliotecas Universitárias e seus profissionais de informação têm conhecimento do processo de circulação dos serviços que oferecem ao usuário?

2 JUSTIFICATIVA

Este trabalho tem como objetivo principal expor as questões que dizem respeito à informatização dos serviços de circulação das bibliotecas universitárias, e suas facilidades para o usuário desenvolver as ações de estudo, pesquisa e extensão nas universidades. O serviço de circulação tem sua importância por ser parte visível pela comunidade acadêmica no que tange ao serviço prestado pela Biblioteca. As instituições de ensino superior investem em ações de informatização de suas bibliotecas para garantir aos usuários o direito de acesso à informação e otimizar o tempo gasto no atendimento por material, em qualquer formato.

A maioria das bibliotecas das universidades públicas são informatizadas. Portanto, a informatização delas permite aos usuários o acesso às informações que possam auxiliá-los quanto à circulação dos suportes informacionais e documentos que se encontram disponíveis e acessíveis nas bibliotecas.

O motivo deste estudo foi aprofundar os espaços e os limites no cenário atual no que tange à questão da circulação informatizada, causando impacto para os demais serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias, em vista da comodidade e da praticidade que oferecem. Assim, o usuário acessa os serviços de circulação além do espaço Biblioteca, através dos *Online Public Access Cataloguing* (OPACs) e desta forma, tanto o usuário como as bibliotecas estão inseridos no contexto da Sociedade da Informação, conseqüentemente das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) sob uma forte influência.

Para a Biblioteconomia foi ressaltado a importância do serviço de circulação informatizada e o envolvimento dos profissionais da área em questões relativas ao próprio serviço, às ferramentas utilizadas, o atendimento ao usuário e a modelagem de processos.

3 OBJETIVOS

Este tópico visa esclarecer os objetivos a serem alcançados com o presente trabalho.

3.1 OBJETIVO GERAL

Identificar as características dos serviços prestados pelo processo de circulação informatizado em bibliotecas universitárias.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Investigar as técnicas e ferramentas utilizadas no serviço de circulação informatizado em bibliotecas universitárias.

Avaliar o uso da análise e modelagem de processos nos serviços de circulação em bibliotecas universitárias.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

A informatização é um fator importante para facilitar os serviços de circulação das bibliotecas, visto que elas recebem diariamente uma interferência de informações exacerbadas em seus processos de trabalho, o que torna indispensável a adequação das estruturas organizacionais e de prestação de serviços à sociedade da informação.

Com o advento das mudanças que a sociedade de informação exige, os hábitos de utilização da informação no dia-a-dia dos cidadãos brasileiros em todas as áreas da vida certamente tem motivado as corporações em prol da busca processual, da modernização de sua estrutura e a rapidez da prestação de serviços a seus clientes.

4.1 INFORMATIZAÇÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

A informatização das bibliotecas universitárias tem evoluído com uma velocidade acentuada no que tange aos serviços de circulação que as bibliotecas disponibilizam para os seus usuários.

Segundo Silveira (2010, p. 69) “As bibliotecas universitárias são importantes produtoras de conhecimento científico, exercendo um papel fundamental nos processos de ensino, pesquisa e extensão [...]”.

As mudanças tecnológicas acabam resultando em consequências e impactos de forma direta na sociedade e que podem ser notados nos contextos a que pertencem as bibliotecas universitárias. Com isso, temos o aumento do fluxo informacional, a fluidez das relações interpessoais, a automatização de vários processos e produtos, a quebra de paradigmas e o surgimento de novos conceitos como a globalização.

Com o advento das novas tecnologias, as bibliotecas universitárias sofrem grandes mudanças em seus processos organizacionais e gerenciais. Portanto, as mudanças são tratadas como uma reestruturação processual para se enquadrar nessa nova história. As bibliotecas das universidades acabam percebendo e passando por essa reestruturação, como qualquer outra organização e corporação que queira se manter atuante.

Nas bibliotecas universitárias é muito importante que os usuários tenham o livre acesso a várias fontes informacionais com o objetivo de atenderem as necessidades específicas no que diz respeito à informação. Elas surgem primordialmente por que é no ambiente universitário e acadêmico que se desenvolvem os projetos, as pesquisas, os estudos técnicos, entre outras atividades.

O objetivo geral de uma biblioteca universitária é participar efetivamente das atividades de ensino, pesquisa e extensão da instituição educacional a qual está vinculada através da prestação de serviços de informação, documentação e informações necessárias ao desenvolvimento dos seus programas acadêmicos. (ROGERS 1971 *apud* OLIVEIRA, 2004, p. 29).

Portanto, os suportes informacionais evoluíram e os formatos eletrônicos tornaram-se preferidos pela academia. Contudo, a missão da biblioteca universitária continua a mesma: aproximar os produtores e os consumidores de informação e conhecimento acadêmico, realizar a mediação e o intercâmbio entre os pesquisadores e usuários da informação, incentivando e motivando cada vez mais, a autonomia e a independência desses agentes.

Burin (2004, p.2) ressalta a importância da informatização para as bibliotecas universitárias que buscam cada vez mais atender de forma rápida e eficiente as necessidades de informação de seus usuários fornecendo subsídios para o desenvolvimento das atividades fundamentais das universidades – pesquisa, ensino e extensão.

Segundo Mello (2010, p.1), a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), foi pioneira na informatização de suas bibliotecas, que foi tratada como um laboratório de experiências intimamente relacionadas à evolução permanente e contínua das iniciativas e ações realizadas para este segmento.

Em 1968, nos primeiros anos da ditadura civil-militar brasileira, o Núcleo de Computação Eletrônica (NCE) em parceria com os bibliotecários da Biblioteca do Centro de Tecnologia (CT), da UFRJ, desenvolveu um sistema informatizado de catalogação e circulação, denominado Subsistema de Catalogação e Circulação. Funcionava nos sistemas de *mainframe* e a alimentação de dados era realizada por formulários preenchidos manualmente.

A circulação era feita mediante a utilização processual de cartões perfurados. O sistema foi desenvolvido com embasamento no Sistema CALCO. O Projeto CALCO foi

constituído com o pretexto de adaptar ao formato *Machine Readable Cataloguing* (MARC) II, de catalogação da *Library of Congress* (LC).

Durante a década de 1970, o sistema informatizado de catalogação e circulação foi implementado por outras bibliotecas como as do Centro de Ciências Matemáticas e da Natureza (CCMN), do Centro de Ciências da Saúde (CCS), e demais centros.

Nessa época, aconteceu paralelamente, um crescimento exacerbado da quantidade de bibliotecas na Universidade, devido ao surgimento e ao desenvolvimento processual dos cursos de pós-graduação no Brasil, possibilitando assim, a criação de bibliotecas especializadas em várias áreas, que forma uma rede de 40 (quarenta) bibliotecas. (MELLO, 2010, p.3)

Paralelamente ao processo de desenvolvimento e implantação dos subsistemas, se podia notar a velocidade em que a TIC se desenvolvia e, assim como elevava o grau de exigência dos recursos tecnológicos para a utilização dos bibliotecários e dos usuários.

A partir de 1987, com o fim da ditadura civil- militar brasileira, e já com a criação do Sistema de Bibliotecas e Informação (SIBI), da UFRJ, a informatização dos serviços de catalogação e circulação foi ampliada para todas as bibliotecas do sistema e foram realizados vários projetos para a melhoria e a modernização dos sistemas computacionais e para aprimorar a velocidade de transmissão e recepção de dados e informações na UFRJ. Subiram para 42 (quarenta e duas), o número de bibliotecas e elas representavam de fato o local de personificação das demandas de modernidade tecnológica nos serviços de circulação informatizada. Na época, a maioria dos analistas de sistemas que trabalhavam na informatização das bibliotecas, eram funcionários da UFRJ. Ao mesmo tempo em que havia a redução do número de integrantes da equipe de desenvolvedores do Sistema de Informatização de Bibliotecas na UFRJ, as demandas e as necessidades de informação cresciam. Na mesma época já eram disponíveis através da *Bitnet*, as consultas às bases de dados internacionais de outros países e havia uma solicitação permanente por rapidez, agilidade, precisão, eficácia e eficiência nos processos de circulação nas bibliotecas da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).

O SIBI-UFRJ em 1996, já fazendo uso de computadores nas bibliotecas, foi provido de acesso à *Internet* para consulta ao acervo. Com as inúmeras bases de dados passando dos suportes em CD para o acesso à *Internet*, procurou construir em parceria com os analistas do NCE-UFRJ o novo sistema para as bibliotecas realizarem os serviços de catalogação e circulação que seriam totalmente integrados para atender aos requisitos da época.

Sendo assim, a UFRJ desenvolveu uma base de dados permitindo que os catálogos de suas bibliotecas fossem integrados e tivessem acesso remoto pelos seus usuários (clientes). O software escolhido para o desenvolvimento foi um produto da empresa israelense Ex-Libris: o Aleph. De acordo com Ramos e Côrte (1999, p.252), “O Aleph é um software desenhado especificamente para o gerenciamento de bibliotecas e centros de documentação e informação bibliográfica”.

O *Automated Library Expandable Program* (ALEPH) foi desenvolvido na The Hebrew University, em Jerusalém, Israel (comercializado pela Ex Libris), implantado na Rede de Bibliotecas da USP e outras instituições.

É válido lembrar que a implantação do software Aleph resultou no OPAC (*Online Public Accessible Cataloguing*), catálogo de pesquisa bibliográfica. A informatização de bibliotecas, realizada através do uso do *software* Aleph, permite o desenvolvimento do OPAC.

Os clientes que podem simplesmente localizar materiais - armazenados localmente ou em outras instituições - ou verificar as transações registradas em seu cartão de usuário, ficarão satisfeitos ao encontrar o sistema funcionando, mesmo em momentos em que a biblioteca realiza procedimentos de backup e de emissão de relatórios.

Em relação à recuperação da informação, o Aleph oferece aos usuários (clientes) da biblioteca uma variedade de opções de busca, desde formulários simplificados até formas avançadas de busca.

Quanto ao processo de circulação, o Aleph apresenta um módulo através do qual a equipe de funcionários da biblioteca acessam todas as funções com um único clique no *mouse* podendo ser flexível a sua política de empréstimo. No caso de uma quebra de conexão com o servidor, o Aleph possui o método de circulação *off line* onde as transações de empréstimo e devolução podem ser registradas e salvas em um arquivo da sua estação de trabalho, sendo transferido para o servidor quando a conexão for reestabelecida. Relatórios e estatísticas de circulação estão disponíveis para este módulo.

Os usuários (clientes) do Aleph tem seus dados incluídos no cadastro global e local. O cadastro global é o cadastro onde são encontradas informações como: CPF, RG, endereço, contatos e perfil do usuário. Já o cadastro local permite incluí-lo localmente nas bibliotecas físicas onde o usuário poderá fazer empréstimo.

Além disso, os serviços de circulação são totalmente realizados em rede. A alimentação local de dados é transmitida em tempo real (*real time*) para o servidor e imediatamente acessada pelos usuários no módulo de busca através da *Internet*.

As bibliotecas universitárias estão de fato preocupadas com o processo de circulação informatizado, visto que os sistemas de circulação das bibliotecas passam por constantes atualizações tecnológicas para permitir que os bibliotecários e os usuários participem de fato nos processos que sejam relacionados com os serviços de circulação com rapidez, precisão e eficiência.

Contudo, a integração de dados, é uma das alternativas mais sensatas no que diz respeito ao processo de busca e resgate das informações relevantes que são fornecidas diretamente aos usuários nos trabalhos de informatização dos serviços e processos de circulação nas bibliotecas universitárias. Portanto, o Sistema de Recuperação da Informação (SRI) acaba conseguindo integrar várias fontes informacionais da Internet, sobre um determinado tema de pesquisa e estudo.

O impacto das TICs sobre os antigos SRI trouxe como consequência algumas mudanças para a sociedade, sendo a maioria delas positivas. Neste sentido considera-se discutível o papel que os SRI assumem em um ambiente *web*, estendendo essas questões para o âmbito dos serviços de circulação das bibliotecas universitárias, especificamente para a forma como seus usuários buscam e encontram a informação que necessitam (RIBEIRO 2014, p. 13).

No âmbito do processo de informatização das bibliotecas universitárias, descreve-se o serviço de circulação, suas principais características bem como seus elementos.

4.2 SERVIÇOS DE CIRCULAÇÃO NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Os serviços de circulação em bibliotecas universitárias têm passado por várias mudanças por conta das novas tecnologias disponíveis no mercado. Contudo, existem outros fatores que caracterizam este serviço e suas mudanças. A dinâmica na busca por informações rápidas e precisas e a agilidade com que os usuários necessitam dessa informação levam as unidades de informação a repensarem a sua responsabilidade no serviço de circulação.

A principal função do serviço de circulação é promover, através da disponibilização de recursos informacionais, o acesso dos usuários às informações que necessitam. O serviço de circulação como um todo agrega as operações de consulta, empréstimo, devolução, reserva e renovação de materiais das unidades de informação, podendo variar de acordo com o objetivo da unidade de informação.

As TIC têm evoluído muito rápido quanto aos serviços de circulação informatizada nas bibliotecas universitárias, e segundo Macieira (2007, p.1) “permitem o acesso a coleções digitais por usuários remotos e também possibilitam que os Serviços de Referência processem as informações e as disponibilizem para o usuário de forma mais rápida”.

4.2.1 Programa de Comutação Bibliográfica (Comut)

O COMUT é um serviço muito utilizado em bibliotecas universitárias e especializadas. Tem o intuito de atender ao usuário com recursos não encontrados no acervo da biblioteca, como artigos de periódicos tecno-científicos, trabalhos publicados em eventos e em alguns casos, capítulos de livros. De modo geral, este serviço é intermediado pelas bibliotecas universitárias. Quando o usuário consulta o acervo de uma biblioteca e esta não possui o recurso desejado, a biblioteca entra nessa rede como solicitante do item procurado pelo usuário. Logo após a busca, a biblioteca solicitante encontra o material em uma das bibliotecas-base participante da rede e pede cópia do material solicitado.

Muitas bibliotecas optam por essa forma de realizar o serviço, visto que algumas até cobram ao usuário a obtenção de cópias de documentos solicitados e trocam os valores recebidos por bônus que serão úteis quando precisarem recorrer ao COMUT novamente.

4.2.2 Catálogo Coletivo Nacional (CCN)¹

Criado, em 1954, pelo então Instituto Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (IBBD), atualmente conhecido como Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia (IBICT) constituiu-se, até sua automação em 1968, em um catálogo convencional em fichas, prestando informações in loco, por telefone ou correspondência.

De 1970 a 1978, o sistema automatizado possibilitou a divulgação impressa do CCN por grandes áreas do conhecimento: Ciências Exatas e Tecnologia, Ciências Agrícolas e Veterinárias, Ciências da Saúde e Ciências Sociais e Humanas. Em 1978, devido ao crescimento constante de novos títulos e acrescido do inter-relacionamento entre as áreas do conhecimento, o IBICT optou pela divulgação do CCN em microfichas reunindo todas as áreas.

¹ Fonte: [http://www.ibict.br/informacao-para-ciencia-tecnologia-e-inovacao%20/catalogo-coletivo-nacional-de-publicacoes-seriadas\(ccn\)/sobre-o-ccn/impressao](http://www.ibict.br/informacao-para-ciencia-tecnologia-e-inovacao%20/catalogo-coletivo-nacional-de-publicacoes-seriadas(ccn)/sobre-o-ccn/impressao)

Os objetivos do catálogo coletivo são difundir, identificar e localizar publicações seriadas existentes no país; estabelecer políticas de aquisição de coleções; padronizar a entrada dos títulos conforme critérios internacionais; promover o intercâmbio entre bibliotecas, por meio do COMUT.

Entre suas principais características o CCN inclui dados de publicações seriadas, nacionais e estrangeiras, e suas respectivas coleções que compõem os acervos das bibliotecas participantes da Rede CCN. Cada registro contém os dados do título, siglas das bibliotecas e os dados de coleções. O CCN também indica o endereço eletrônico das revistas que disponibilizam, gratuitamente, os artigos em texto completo na internet.

A Rede CCN está estruturada para desenvolver suas funções operacionais de forma descentralizada a partir de uma coordenação central, localizada no IBICT.

Atualmente, a alimentação dos dados de coleção é efetuada por meio da cópia da base de dados da biblioteca que deve ser remetida via Internet de acordo com padrões previamente estabelecidos pelo IBICT. O processamento dos dados é realizado diariamente pelo IBICT e a alimentação dos dados pelas bibliotecas participantes, ocorre em uma periodicidade média trimestral.

4.2.3 Empréstimo entre bibliotecas

O empréstimo entre bibliotecas é um serviço que permite à biblioteca realizar o empréstimo dos itens em outras bibliotecas cadastradas no seu sistema, atendendo assim a necessidade de seus usuários. É um serviço moderno que exige das bibliotecas solicitantes todos os documentos que comprovem que ela está apta a pedir o empréstimo do material desejado. Além de pedir empréstimo, a biblioteca também pode emprestar, adotando as mesmas exigências, previstas em sua política de circulação.

4.3 POLÍTICAS DE CIRCULAÇÃO

A política de circulação de uma biblioteca é um instrumento que regulamenta o serviço de circulação prestado. Embora a literatura a respeito seja escassa, esta pesquisa constatou e recuperou documentos teórico-práticos como relatos de experiência de sua implantação em bibliotecas, trabalhos publicados em congressos da área e manuais elaborados por instituições renomadas que tem seu serviço de circulação automatizado.

É certo que uma política de circulação sempre estará alinhada a missão e objetivos da unidade de informação e à necessidade dos seus usuários (clientes). Um dos benefícios dessa política para o serviço de circulação é que permite ao bibliotecário estabelecer uma relação entre a oferta e a demanda dos itens do acervo.

As políticas de circulação também podem ser chamadas de serviço de circulação ou política de atendimento ao usuário, onde, geralmente, estão presentes todas as normas referentes a empréstimos de materiais.

No caso das Bibliotecas Universitárias é muito comum encontramos políticas unificadas, ou seja, para uma universidade que tem um grande número de bibliotecas a política de circulação poderá ser a mesma, uma vez que utilizam o mesmo Sistema de Informação. Outras Bibliotecas Universitárias, no entanto criam sua própria política devido ao seu objetivo. Por exemplo, uma Biblioteca de Obras Raras se diferencia das demais dentro de uma Universidade por ter um tipo de material não acessível a qualquer usuário e o material é restrito quanto ao empréstimo.

Uma política de circulação também é um documento formal da Biblioteca, onde pode estar listado uma infinidade de critérios, desde o momento em que o usuário entra na biblioteca, tais como:

- Usuários - quantidade e tipo de usuário. Para cada usuário de um curso de graduação, por exemplo, segundo critérios do Ministério da Educação (MEC), existe um número mínimo de livros para cada aluno. O tipo de usuário também define o tipo de material a ser consultado/emprestado. Em Bibliotecas Universitárias um usuário aluno de pós-graduação, poderá pegar um número maior de itens para empréstimo, dependendo da política.
- Consultas - As consultas geralmente são livres a qualquer usuário, contudo tem um nível de restrição quanto ao empréstimo. Existem materiais que não podem ser emprestados em uma Biblioteca, como por exemplo, os da seção de referência, Obras Raras, periódicos (depende da política adotada). Para catálogos *on line*, o *status* do material no sistema indica a forma de consulta aos mesmos.
- Modalidades de empréstimo - define qual a modalidade de empréstimo os usuários se adequam. Temos tanto usuários Pessoas Físicas como Corporativos. Geralmente, para Pessoas Físicas é feito o empréstimo domiciliar e para as Corporações como Bibliotecas Congêneres e aquelas de grande circulação, cabe o empréstimo entre bibliotecas (EEB).
- Prazos de entrega - podem ser definidos de acordo com o tipo de material a ser emprestado, tipo de usuário (graduação, pós graduação, etc.) ou mesmo de acordo com a

abrangência do sistema de informação. Se o sistema for de utilização de mais de uma biblioteca, o ideal é que todas as bibliotecas que o compõe adotem os mesmos prazos de entrega.

- Reservas e Renovações – As renovações e reservas podem ser automáticas ou manuais, dependendo do Sistema de Informação adotado pela biblioteca.
- Políticas de desenvolvimento de Coleções- é uma das bases para definição da política de circulação. A partir da mesma podemos definir quais exemplares de um mesmo título do acervo serão restritos a consulta no local, quais poderão ser emprestados, etc.

4.4 ANÁLISE E MODELAGEM DE PROCESSOS

Um processo é uma ordenação específica de atividades de trabalho através do tempo e do espaço, com um início, um fim e um conjunto claramente definido de entradas e saídas: uma estrutura para ação, segundo Davenport (1999, 2000, apud PAIM, 2009).

No caso da circulação informatizada, a biblioteca é vista como um sistema que agrega vários processos, sendo um deles a circulação informatizada e suas atividades serão os subprocessos.

No serviço de circulação de uma biblioteca, o estudo de processo é essencial para um bom andamento das atividades concernentes ao sistema como um todo. Para que isso aconteça, faz-se necessário o uso das tecnologias de informação e comunicação.

Ao longo do tempo, a relação entre processos e tecnologia da informação tem sido mais e mais explorada e sua importância tem crescido. Basicamente, a tecnologia da informação dá suporte à coordenação das atividades dos processos, mas seu papel tem sido continuamente ampliado para apoiar o projeto ou desenho de processos, criar e registrar o conhecimento sobre os processos e para a própria gestão dos processos no dia-a-dia. (ALVES, 2014 p. 25)

Segundo Marinss, 2013 p. 40 a modelagem de processos está presente nas empresas pois contribuem para o bom funcionamento e organização dos processos produtivos e a gestão da empresa. Logo modelagem de processos é a identificação e mapeamento de processos, sendo analisados principalmente os processos-chave que garantem o sucesso da organização, melhorando o processo e visando a integração e colaboração para funcionarem de forma harmônica, eficiente e objetiva. (BARBARÁ, 2008 apud MARINSS 2013, p.40).

Neste contexto, a biblioteca comporta-se como uma organização que necessita que os seus processos sejam mapeados e na circulação suas atividades devem acompanhar o ritmo

de trabalho de outros setores que dependem dos seus serviços para o funcionamento adequado da biblioteca. Os métodos e procedimentos adotados na análise e modelagem de processos são vários como figuras, gráficos e desenhos que estabelecem os critérios de funcionamento do processo.

Uma das bases para a modelagem de processos em uma organização pode ser representada pela adoção de fluxogramas que é uma ferramenta que visa o processo decisório dentro de um conjunto de atividades de um subsistema. No caso em estudo, o subsistema é o serviço de circulação que é mapeado de acordo com as tarefas realizadas nele.

5 METODOLOGIA

Esta pesquisa é de caráter bibliográfico, de forma a conceituar as técnicas e ferramentas do serviço de circulação informatizada utilizadas nas bibliotecas universitárias.

São exemplos de pesquisa descritiva: estudos de caso, análise documental, pesquisa *expost-facto*.

Os estudos descritivos podem ser criticados porque pode existir uma descrição exata dos fenômenos e dos fatos. Estes fogem da possibilidade de verificação através da observação. Ainda para o autor, às vezes não existe por parte do investigador um exame crítico das informações, e os resultados podem ser equivocados; e as técnicas de coleta de dados, como questionários, escalas e entrevistas, podem ser subjetivas, apenas quantificáveis, gerando imprecisão (TRIVIÑOS 1987, p. 112).

A pesquisa descritiva exige do investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar. Esse tipo de estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade (TRIVIÑOS, 1987).

Assim, a pesquisa procurou descrever a realidade do seu público alvo (bibliotecários da UFRJ) em relação a observação do serviço de circulação que a universidade oferece ao usuário (cliente).

6 RESULTADOS

Os resultados foram obtidos com base nos conceitos apresentados a fim de captar as principais características do serviço de circulação das bibliotecas universitárias e avaliar se realmente estão adequadas às expectativas da comunidade acadêmica.

6.1 CARACTERÍSTICAS DAS BIBLIOTECAS ESTUDADAS

Para esta pesquisa foram escolhidas 10 (dez) bibliotecas da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), integrantes do SIBI UFRJ. Foram enviados 10 (dez) questionários. Estes questionários foram entregues aos bibliotecários-chefes das bibliotecas participantes, que ficaram responsáveis por encaminhá-lo à pessoa que realiza o serviço de circulação na biblioteca. Participaram deste estudo as Bibliotecas José de Alencar (Faculdade de Letras), Biblioteca Plínio Sussekind Rocha (Instituto de Física), Biblioteca Jorge de Abreu Coutinho (Instituto de Química), Biblioteca do Centro de Tecnologia (CT), Biblioteca Prof. Leopoldo Nachbin (Instituto de Matemática), Biblioteca Central do Centro de Ciências Matemática e da Natureza (CCMN), Biblioteca Central do Centro de Ciências da Saúde (CCS), Biblioteca Paulo Geyer (Escola de Química), Biblioteca Alfredo Galvão (Escola de Belas Artes) e Biblioteca Lúcio Costa (Faculdade de Arquitetura e Urbanismo). Todos os questionários enviados retornaram.

Na tabela 1 pode-se verificar que a Biblioteca de Letras replicou o questionário para seus funcionários. Destes funcionários, 6 (seis) são bibliotecários contando com a Bibliotecária chefe. Para fins desta pesquisa, apenas as respostas dos bibliotecários foram computadas nos resultados. Sendo assim, o total de questionários válidos foram 15 (quinze).

Tabela 1- Aplicação de questionários

NOME DA BIBLIOTECA	QUESTIONÁRIOS ENVIADOS	FUNCIONÁRIOS QUE RESPONDERAM
Faculdade de Letras	1 questionário	6 bibliotecários 2 técnicos administrativos 2 bolsistas
Instituto de Física	1 questionário	1 bibliotecário
Instituto de Química	1 questionário	1 bibliotecária
Centro de Tecnologia	1 questionário	1 bibliotecária
Instituto de Matemática	1 questionário	1 bibliotecário
Centro de Ciências Matemática e da Natureza	1 questionário	1 bibliotecária
Centro de Ciências da Saúde	1 questionário	1 bibliotecária
Escola de Química	1 questionário	1 bibliotecário
Escola de Belas Artes	1 questionário	1 bibliotecária
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	1 questionário	1 bibliotecário

Fonte: o autor (2016)

Foi levantado o tempo de carreira dos bibliotecários e de serviço à UFRJ, como é mostrado na tabela 2

Tabela 2- avaliação do tempo de carreira

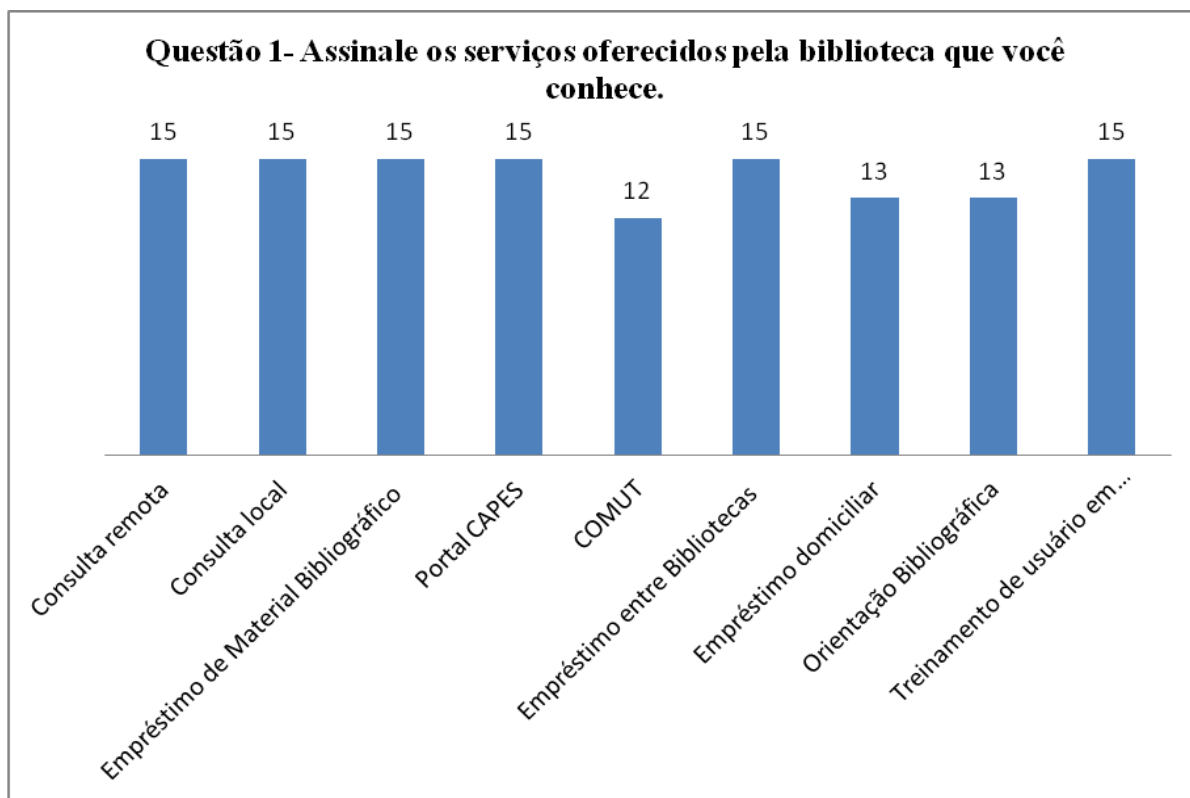
BIBLIOTECAS	TEMPO DE CARREIRA	TEMPO NA UFRJ
Faculdade de Letras 1	24 anos	11 anos
Faculdade de Letras 2	27 anos	6 anos
Faculdade de Letras 3	5 anos	4 meses
Faculdade de Letras 4	7 anos	7 anos
Faculdade de Letras 5	2 meses	2 meses

Faculdade de Letras 6	36 anos	20 anos
Instituto de Física	16 anos	11 anos
Instituto de Química	2 meses	2 meses
Centro de Tecnologia	13 anos	8 anos
Instituto de Matemática	15 anos	5 anos
Centro de Ciências Matemáticas e da Natureza	34 anos	34 anos
Centro de Ciências da Saúde	14 anos	4 anos
Escola de Química	3 anos	1 ano e 3 meses
Escola de Belas Artes	23 anos	7 anos
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	16 anos	11 anos

Fonte: o autor (2016)

Cada biblioteca tem a sua particularidade apesar de estar integrada com todas as outras bibliotecas que compõem o SIBI/UFRJ. No gráfico 1, referente à questão nº1 (ver anexos) as colunas em azul representam uma opção de resposta que está no questionário e o tamanho de cada uma varia de 0 (zero) a 15 (quinze) e representa as pessoas entrevistadas. A coluna que teve menos respostas positivas quanto ao conhecimento do serviço foi a do COMUT. Foi observado que 12 (doze) bibliotecários conhecem e 3 (três) deles desconhecem o serviço COMUT e também os serviços de empréstimo domiciliar e orientação bibliográfica 13 (treze) bibliotecários conhecem e apenas 2 (dois) deles desconhecem.

Gráfico 1- Conhecimento dos serviços

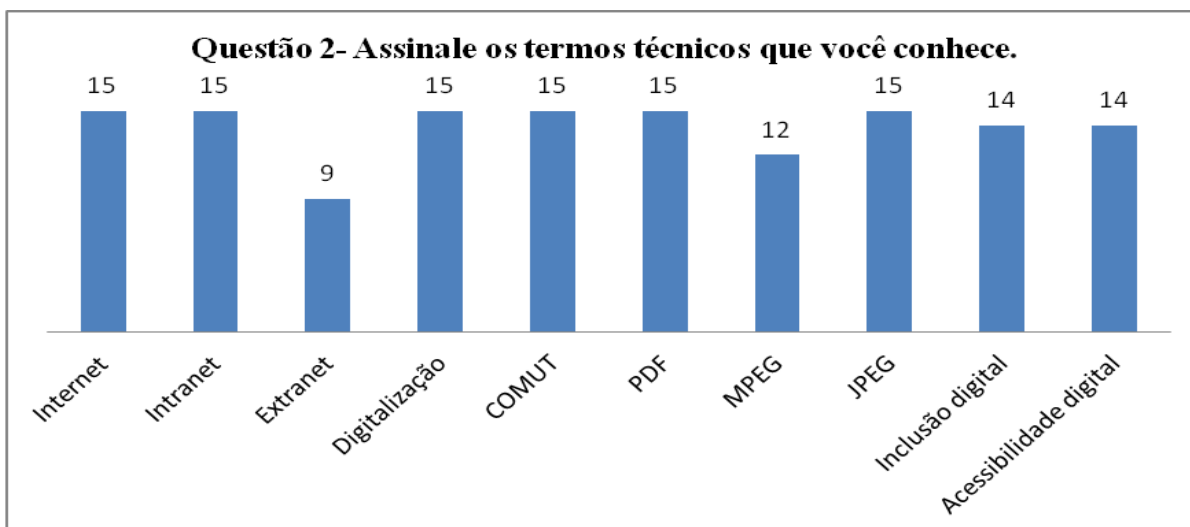


Fonte: o autor (2016)

A maioria das respostas obtidas no questionário mostra que os bibliotecários conhecem os serviços oferecidos pela biblioteca onde trabalham, mostrando uma segurança quanto à hegemonia do SIBI em relação à apresentação dos serviços prestados à comunidade da Universidade.

Na questão nº 2, o gráfico 2 segue a mesma representação da questão anterior. Nesta questão foi perguntado sobre os termos técnicos que os bibliotecários conhecem e que estão inseridos nas atividades do seu dia-a-dia.

Gráfico 2- Termos técnicos



Fonte: o autor (2016)

O termo Extranet somente 9 (nove) bibliotecários conhecem e 6 (seis) deles desconhecem. Com isso identificamos que o tempo de carreira total dos bibliotecários que responderam não conhecer extranet não impactou na análise desta pergunta, pois alguns dos novos na carreira também não conhecem o termo. Para Inclusão e acessibilidade digital segue a mesma observação. Sobre treinamento, o gráfico 3 (questão nº 3) mostra que apenas 2 (dois) bibliotecários responderam que não receberam treinamento na biblioteca.

Gráfico 3- Treinamento de funcionários



Fonte: o autor (2016)

Analisando esta questão pode-se inferir que os bibliotecários que responderam não, são recentes na Universidade e receberam treinamento não da biblioteca, porque isso passou a ser um compromisso do SIBI/UFRJ para os novos funcionários. Os demais receberam treinamento na biblioteca quando ingressaram.

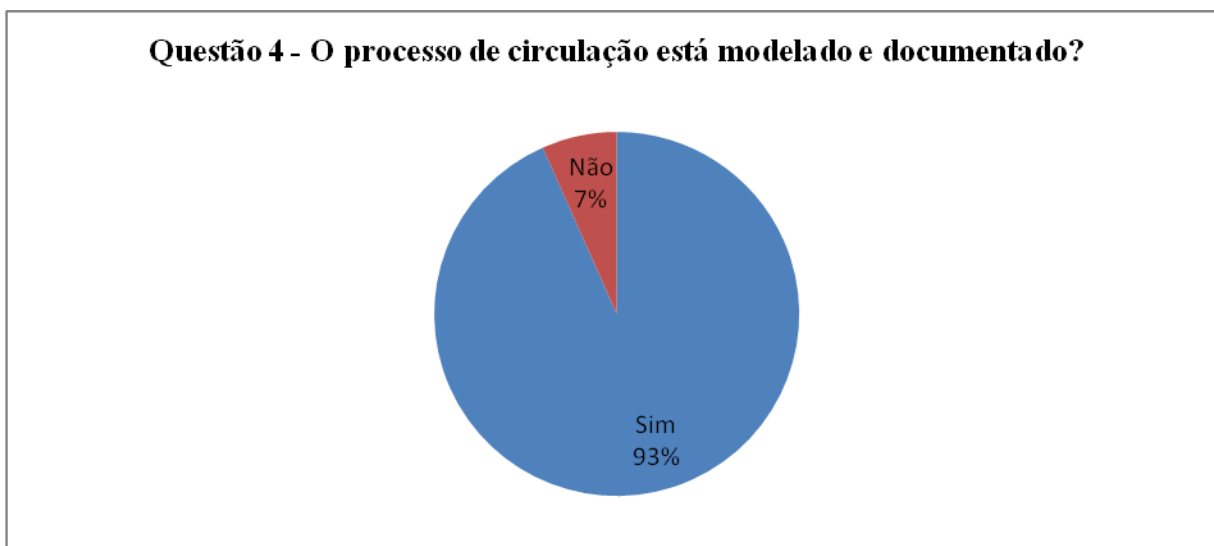
6.2 CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO CIRCULAÇÃO

Foram abordadas, neste tópico, questões mais específicas em relação a serviço de circulação das bibliotecas estudadas.

Na história do SIBI/UFRJ, percebe-se a importância do serviço de circulação para as suas bibliotecas que hoje possui áreas de pesquisa e de consulta aos catálogos com muitos computadores, *Internet WI-FI*, e diversos serviços *on-line* que facilitam o serviço de circulação.

A pergunta nº 4 foi sobre modelagem de processos. O intuito foi descobrir se as bibliotecas tem seu processo de circulação modelado/ documentado.

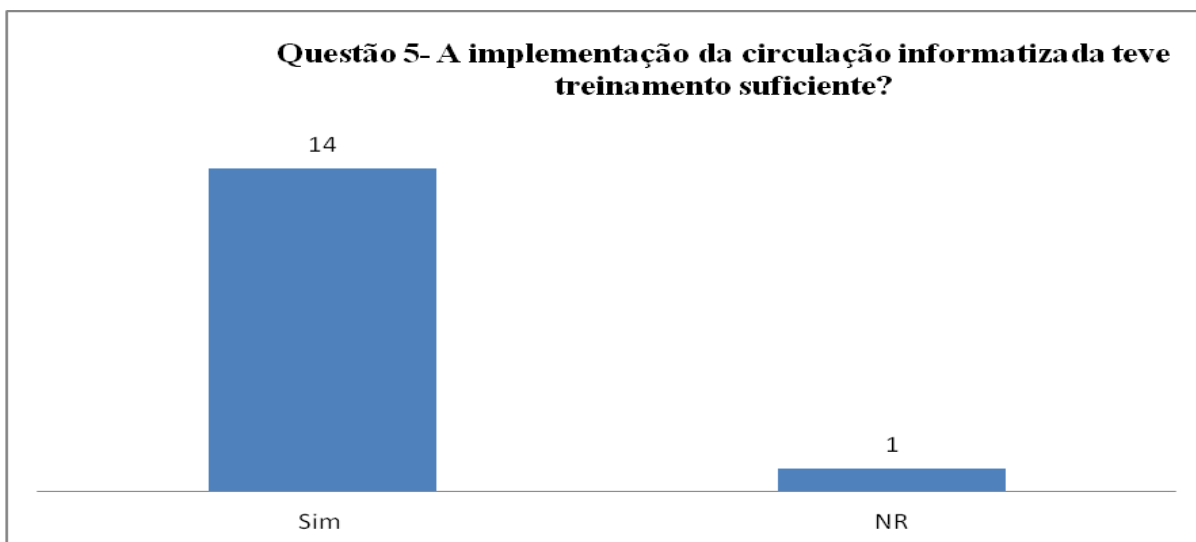
Gráfico 4- Processo de circulação



Fonte: o autor (2016)

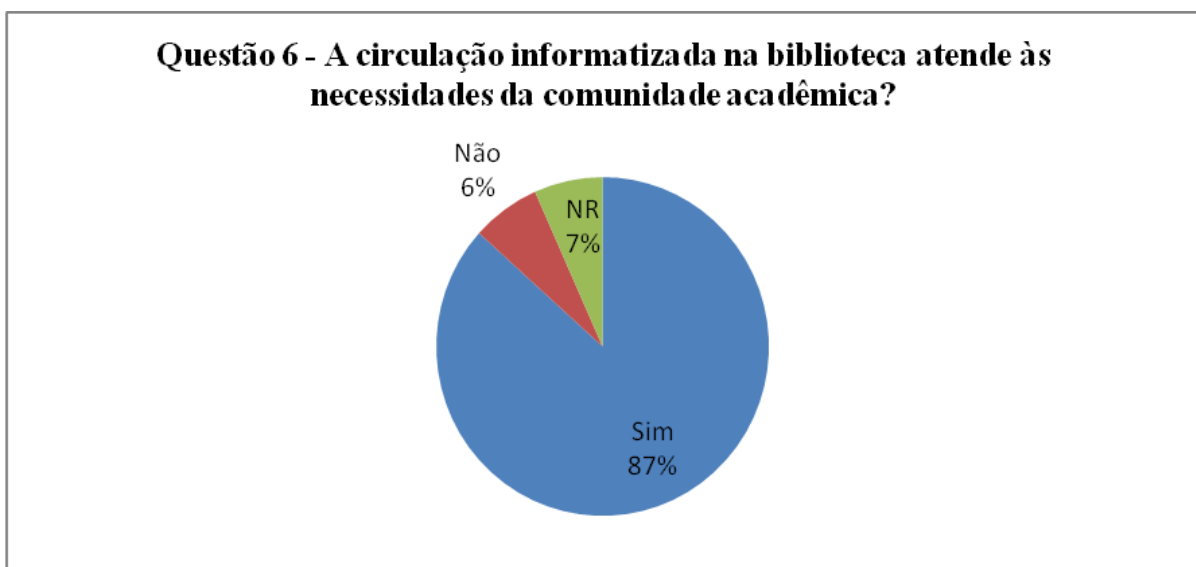
Apenas 1 (uma) biblioteca respondeu que não, representando os 7% (sete por cento), contudo a mesma justificou que está em processo de elaboração de documentação para ter seu processo de circulação documentado. Isso mostra o quanto as bibliotecas estão engajadas em melhorar seu desempenho em processos e principalmente no serviço de circulação, que se constitui como uma das bases da biblioteca no atendimento ao usuário (cliente).

Na sequência, a questão nº 5 perguntou aos bibliotecários se na implementação da circulação informatizada houve treinamento suficiente (ver gráfico 5). De fato os bibliotecários responderam que sim, exceto um que não respondeu por que não estava no quadro de funcionários na época da implementação do serviço.

Gráfico 5- Circulação informatizada

Fonte: o autor (2016)

Em planejamento de bibliotecas e serviços de informação, depois da implementação de um serviço, segue o processo de avaliação. A questão nº 6, apresentada no gráfico 6, aponta para essa realidade. Foi perguntado aos bibliotecários se em suas percepções a circulação informatizada atende às necessidades da comunidade acadêmica.

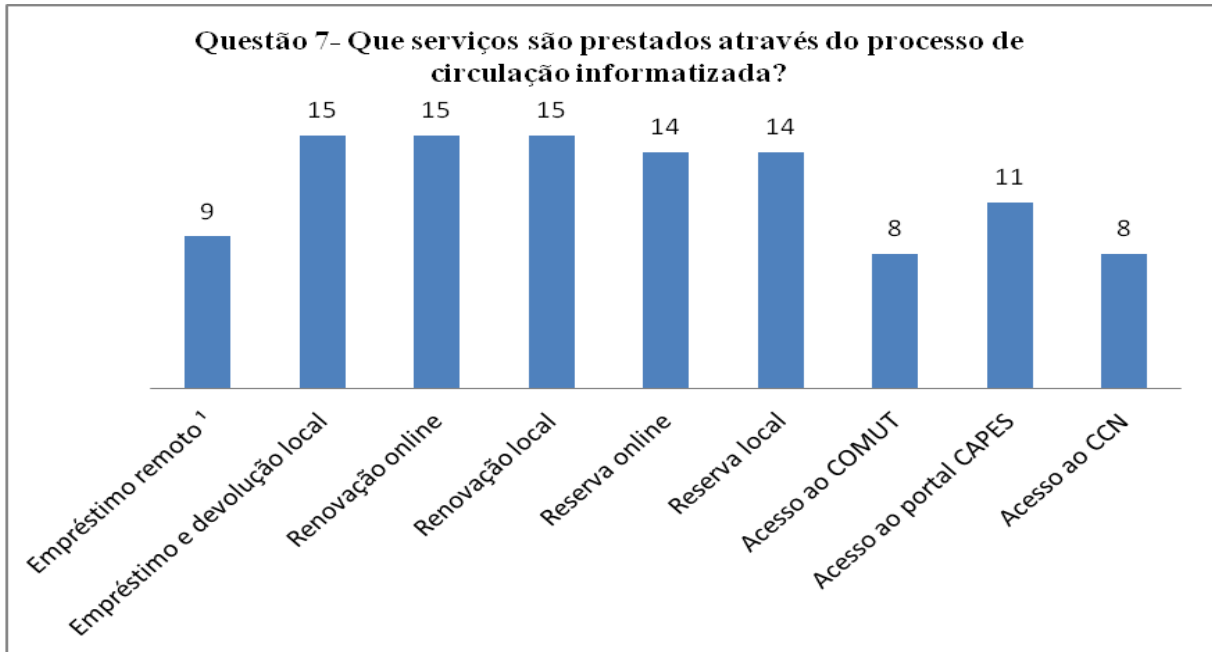
Gráfico 6- Circulação informatizada x usuários

Fonte: o autor (2016)

Pelo gráfico apresentado, 87% (oitenta e sete por cento) dos bibliotecários afirmam que o serviço atende a comunidade, 6% (seis por cento) que não atende e 7% (sete por cento) não souberam responder. Percebe-se de um modo geral que as bibliotecas estão bem confiantes em relação ao serviço de circulação que oferecem aos seus usuários (clientes).

O gráfico 7 mostra o que os bibliotecários responderam a respeito dos serviços prestados através da circulação informatizada em suas bibliotecas.

Gráfico 7-Serviços oferecidos da circulação informatizada



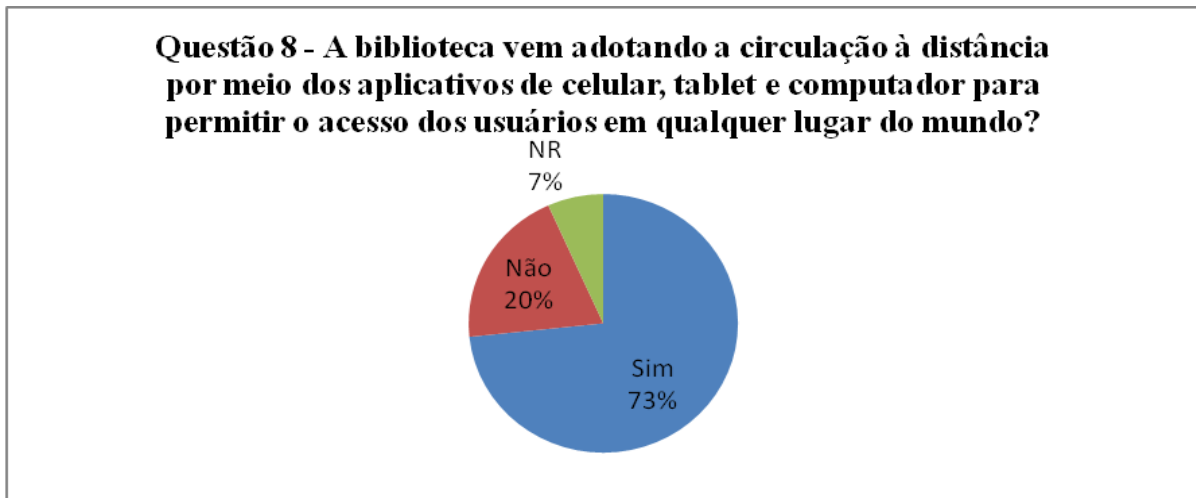
Fonte: o autor (2016)

Foi verificado na pesquisa que algumas bibliotecas não oferecem os seguintes serviços relacionados à circulação informatizada: Empréstimo Remoto², COMUT, Portal CAPES e o CCN. Do ponto de vista dos serviços internos, isto é, aqueles oferecidos única e exclusivamente pelo software ALEPH, todas as bibliotecas oferecem os serviços, mas do ponto de vista das ferramentas apresentadas como auxiliares no ambiente de circulação (COMUT, Portal CAPES e CCN), algumas deixaram a desejar. Foi o ponto mais crítico encontrado durante o estudo, que merece uma avaliação mais detalhada.

Na questão nº 8 (ver gráfico 8), 73% (setenta e três por cento) dos bibliotecários entrevistados adotam a circulação à distância por meio de aplicativos, 20% (vinte por cento) deles não adotam e 7% (sete por cento) deles não souberam responder.

² O empréstimo remoto pode ser de um livro eletrônico ou quando a biblioteca empresta um livro de seu acervo a outro setor da instituição que o requisitou por meio do sistema.

Gráfico 8- Circulação à distância x Novas TIC



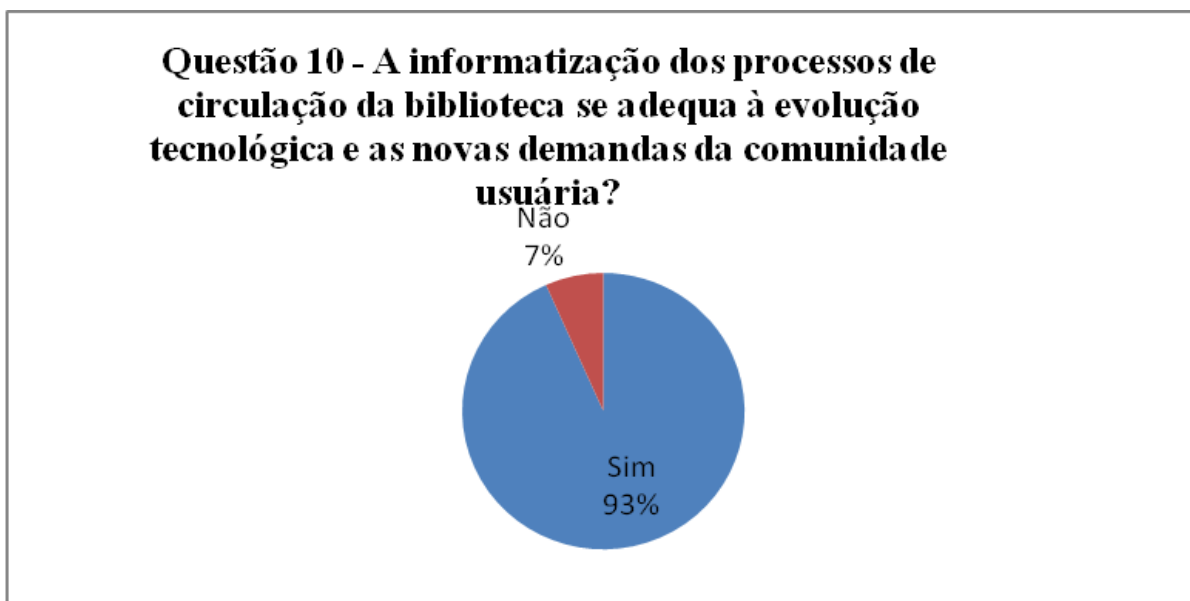
Fonte: o autor (2016)

Ao longo do trabalho, foram apresentadas várias comodidades que as bibliotecas oferecem na prestação de seus serviços em circulação. Discutiu-se o significado de cada uma delas, bem como as ferramentas que auxiliam no processo. O gráfico 8 mostra que as bibliotecas pesquisadas vêm se adequando às novas tecnologias através do catálogo *on-line*, disponibilização de livros eletrônicos (*e-books*), acesso à *Internet* com navegadores que permitem a consulta de qualquer usuário externo à Base Minerva que contem o acervo da UFRJ.

Apesar disso, 2 (duas) bibliotecas responderam que não, sendo que uma delas respondeu que o aplicativo precisaria ser elaborado pela área de Tecnologia da Informação da UFRJ e que infelizmente a biblioteca ainda não possui aplicativos com este tipo de serviços (circulação à distância).

A questão nº 9 perguntou sobre o inventário do acervo que está diretamente ligado a gestão das coleções. Nessa questão, consideramos apenas 1 (um) questionário da biblioteca de Letras. Todas as bibliotecas realizam inventário do acervo, representando uma preocupação na Gestão das coleções presentes no acervo total da Base Minerva.

A última questão (ver gráfico 9), foi de caráter reflexivo e individual de cada respondente, acerca da adequação do serviço de circulação nas bibliotecas, representando uma visão sobre a eficiência e eficácia das ferramentas tecnológicas no atendimento aos usuários (clientes).

Gráfico 9- Informatização x evolução tecnológica

Fonte: o autor (2016)

De todas as respostas, apenas 1 (um) bibliotecário respondeu que a biblioteca não se adequa à evolução tecnológica. Com isso pode-se verificar a autoafirmação por parte dos demais respondentes, que os mesmos são confiantes em relação ao serviço oferecido e têm expectativas em melhorar cada vez mais com a ajuda das TIC.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o desenvolvimento da pesquisa, foram estudadas as consequências e o impacto das TIC no processo de informatização da circulação em Unidades de Informação. Este trabalho teve o foco voltado para as Bibliotecas Universitárias da UFRJ. Vimos que o processo de circulação conta com profissionais preparados e novos serviços que contribuem para se adequarem às novas demandas da sociedade. É muito importante que as Bibliotecas Universitárias atendam às necessidades da comunidade acadêmica, oferecendo os seus serviços com rapidez, precisão, agilidade, eficácia e eficiência, parafraseando Milton Nascimento e Fernando Brant, o bibliotecário tem de ir aonde o usuário está.

Neste contexto, novos paradigmas quanto à informatização dos serviços de circulação vêm surgindo, ampliando assim, as demandas por informação. A partir de então, este trabalho identificou que as características dos serviços de circulação na UFRJ são de bibliotecas, bibliotecários e serviços adequados às demandas da sua comunidade acadêmica. As ferramentas e as técnicas utilizadas acompanham a evolução tecnológica e a modelagem de processos tem sido adotada em quase todas as bibliotecas componentes do SIBI-UFRJ.

Através desta pesquisa foi destacado o envolvimento dos bibliotecários da UFRJ no processo de circulação, pelos questionários aplicados. Contudo, algumas bibliotecas, das que foram estudadas, ainda precisam se adequar à nova dinâmica de circulação imposta pela adoção de novos *softwares* e programas de acesso à informação.

REFERÊNCIAS

ALVES, Maria Veronica. **O processo de catalogação: análise e modelagem**. Rio de Janeiro, 2013. 43f. Trabalho de Conclusão de Curso. (Graduação) Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação. Universidade Federal do Rio de Janeiro. UFRJ, Rio de Janeiro, 2013, disponível em: < <http://rabci.org/rabci/node/506> >, acesso em 20 jan. 2016.

BOTELHO, Lara Batista et al. Biblioteca sem fronteiras: estratégia de marketing para a formação de usuários universitários. **Rev. ACB: bib.** Em SC, Florianópolis, v. 18, n. 1, p. 716-735, jan./jun. 2013.

BRANT, Fernando; NASCIMENTO, Milton. Nos bailes da vida. Intérprete: Milton Nascimento In: NASCIMENTO, Milton. **Caçador de mim**. Direção artística: Marco Mazzola e Milton Nascimento. São Paulo: Philips Records Brasil, p 1981. 1 disco sonoro (ca.35 min), 33 1/3 rpm, estéreo., 12 pol. Lado B, faixa 3 (4 min 11s)

BURIN, Camila Koerich; LUCAS, Elaine Rosangela de Oliveira; HOFFMANN, Sandra Gorete. Informatizar por quê? A experiência das bibliotecas universitárias informatizadas da região Sul. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 13. **Anais...** Natal, 2004. Disponível em: < http://www.pergamum.pucpr.br/redepergamum/trabs/Camila_K_Burin-Informatizar_por_que.pdf > Acesso em 12 fev. 2016.

CAFÉ, Lígia; SANTOS, Christophe dos; MACEDO, Flávia. Proposta de um método para escolha de software de automação de bibliotecas. **Ci. Inf.**, Brasília, v.30, n.2, p.70-79, maio./ago. 2001. Disponível em: < <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/1725/1476> >. Acesso em 16 fev. 2016.

DUTRA, Anna Khris Furtado; OHIRA, Maria Lourdes Blatt. Informatização e automação de bibliotecas: análise das comunicações apresentadas nos seminários nacionais de bibliotecas universitárias (2000, 2002 e 2004). **Inf. Inf.**, Londrina, v. 9, n. 1/2, jan./dez. 2004. Disponível em:< <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/1725/1476> >. Acesso em 10 jan. 2011.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Miniaurélio século XXI: o mini dicionário da língua portuguesa.**- 4.ed. rev. ampl.- Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2000.

MACIEIRA, Jeana Garcia Beltrão; PAIVA, Eliane Bezerra. O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. **Biblionline**. João Pessoa, v.3, n.1, p.1-13, jan./jun.2007.

MARISSINS, Matheus de Freitas Brasil; ANDRADE, Walter Rodrigues. Modelagem de processos do alto-forno e siterização na empresa Sinobrás. **Maiêutica engenharia de produção**. Indaial, UNIASSELVI, p. 39-50, 2013.

MELLO, Paula Maria Abrantes Cotta de. **A história da informatização das bibliotecas da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)**. Rio de Janeiro, 2010. 6 f. Artigo. Sistema de Bibliotecas e Informação. Universidade Federal do Rio de Janeiro. UFRJ, Rio de Janeiro, 2013, disponível em: < www.cos.ufrj.br/shialc/content/docs/...2/clei2012_submission_123_pdf >, acesso em 14 jan. 2016.

PAIM, Rafael, et al. **Gestão de processos: pensar, agir e aprender**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

OLIVEIRA, Alessandra Nunes de; CASTRO, Jetur Lima de. O bibliotecário como mediador de informações em bibliotecas universitárias: novos olhares sobre velhas práticas. In: Encontro Nacional de Biblioteconomia, Documentação, Ciência da Informação e Gestão da Informação, 36. **Anais...**Recife, 2013.

OLIVEIRA, Leila Rabello de. **Biblioteca universitária: uma análise sobre os padrões de qualidade atribuídos pelo Ministério da Educação ao contexto brasileiro**. São Paulo, 2003 . Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Pontifícia Universidade Católica de Campinas. 2003.

RAMOS E CORTE, Adelaide. et al. Automação de bibliotecas e centros de documentação: o processo de avaliação e seleção de softwares. **Ci. Inf.**, Brasília, v.28, n.3, p.241-256, set./dez. 1999.

RIBEIRO, Débora Nascentes. **Metabuscaadores e serviço de descoberta: avaliação e estudo de suas características em sistemas de bibliotecas universitárias**. Rio de Janeiro, 2014. 44 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação). Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação. Universidade Federal do Rio de Janeiro. UFRJ, Rio de Janeiro, 2014, disponível em: < <http://rabci.org/rabci/node/494> >, acesso em 10 dez. 2015

SILVEIRA, Nalin Ferreira. Evolução das bibliotecas universitárias: *information commons*. **Rev. ACB: bib.** Em SC, Florianópolis, v.19, n.1, p.69-76, jan./jun. 2014.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais : a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, p. 112, 1987.

APÊNDICE A



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

QUESTIONÁRIO APLICADO AOS FUNCIONÁRIOS DAS BIBLIOTECAS DA UFRJ

Dados de Identificação

Biblioteca _____

Unidade Acadêmica _____

Nome _____

Setor de Trabalho _____

Cargo _____

Formação Acadêmica _____

Tempo de Carreira _____

Tempo de Serviço na UFRJ _____

Tempo de Serviço na Biblioteca _____

1. Assinale os serviços oferecidos pela Biblioteca que você conhece

- Consulta remota
- Consulta local - biblioteca
- Empréstimo de material bibliográfico
- Acesso ao Portal de Periódicos CAPES
- COMUT
- Empréstimo entre bibliotecas
- Empréstimo domiciliar
- Orientação bibliográfica
- Treinamento de usuários em circulação

2. Assinale os termos técnicos que você conhece

- Internet
- Intranet
- Extranet
- Digitalização
- COMUT
- PDF
- MPEG
- JPEG
- Inclusão digital
- Acessibilidade digital

3. Ao iniciar as suas atividades na Biblioteca recebeu treinamento para a realização do serviço?

- Sim
- Não

Se a resposta for não, por quê?

4. O processo de circulação está modelado e documentado?

- Sim
- Não

Se a resposta for não, por quê?

5. A implementação da circulação informatizada teve treinamento suficiente?

- Sim
- Não

Se a resposta for não, por quê?

6. A circulação informatizada na Biblioteca atende as necessidades da comunidade acadêmica?

- Sim
- Não

Se a resposta for não, o que está faltando para atender?

7. Que serviços são prestados através do processo de circulação informatizada?

- Empréstimo remoto
- Empréstimo e devolução local
- Renovação on-line
- Renovação local
- Reserva on-line
- Reserva local
- Acesso ao COMUT
- Acesso ao Portal Capes
- Acesso ao Catálogo Coletivo Nacional

Caso haja outros serviços que não constam nas opções acima, relate-os

8. A Biblioteca vem adotando a circulação à distância por meio dos aplicativos de celular, tablet e computador para permitir o acesso dos usuários em qualquer lugar do mundo?

- Sim
- Não

Se a resposta for não, por quê?

9. A Biblioteca realiza o inventário do acervo?

- Sim
- Não

Se a resposta for não, por quê?

10. A informatização dos processos de circulação da Biblioteca se adequa à evolução tecnológica e as novas demandas da comunidade usuária?

- Sim
- Não

Se a resposta for não, por que?
